

TRANSPAREN'CE

Dossiers économiques (1)

- Economies et Austérité -

Depuis le début de l'année, plusieurs dossiers « économiques » ont été abordés au Comité d'Entreprise.

Voici un retour concernant ces dossiers économiques avec un premier focus sur l'expertise des comptes de l'entreprise demandée par le C.E, la situation des contrats en cours, la prospection de nouveaux contrats, et le « label social ».

Le prochain numéro concernera le déménagement du Siège - de Paris vers Asnières, les travaux sur le site de Bordeaux, le regroupement des deux sites de Villeneuve d'Ascq et la question du plan de mobilité national envisagé par la Direction.



Dans ce numéro -

Economies et Austérité

Expertise des comptes annuels	1
Portefeuille clients en danger	2
Label Social	2

Expertise des comptes annuels de l'entreprise :

Année 2011 et / ou 2012 ??

En décembre 2012, les 14 élu-es du C.E (dont 4 élu-es SUD) votent une expertise des comptes annuels de l'entreprise pour l'année 2011. Cette expertise est confiée au cabinet APEX qui connaît bien Teleperformance depuis 5 ans, ce qui permet d'assurer une bonne continuité dans l'analyse de l'information. L'objectif de cette expertise est de connaître les évolutions réelles des activités, au-delà des grandes déclarations patronales sur les difficultés supposées de Teleperformance France, toujours les mêmes d'année en année.

Suite à ce vote, la direction, sous la férule de son directeur des affaires sociales, conteste verbalement cette demande d'expertise sous le prétexte fallacieux que nous n'étions pas dans la période de l'examen des comptes de l'entreprise, qui a lieu habituellement au printemps. Pourtant, c'est bien la Direction qui a choisi d'empêcher le CE de se réunir dans des conditions normales avant le mois d'octobre, en attaquant les listes le jour même du scrutin du 5 avril demandant au Tribunal d'annuler les élections.

Les élu-es SUD ont mis à l'ordre du jour du CE en Novembre et en Décembre le point concernant la situation économique de l'entreprise, mais pas de réponse de la direction.

Sans réponse de la direction, les élu-es n'ont pas eu d'autre choix que de voter cette expertise des comptes annuels pour 2011, car il s'agit de garantir les intérêts de tous les salarié-es de l'entreprise.

A ce jour, cette expertise n'est pas encore présentée. En effet, lors d'une réunion de la commission économique tenue en janvier, la direction, le cabinet Apex et certains élu-es du C.E semblent s'être mis d'accord pour faire finalement une expertise des comptes annuels 2012, sans que cette question ait été soumise au vote préalable du C.E. Cela retarde de fait l'expertise sur l'exercice 2011, voire permettrait de l'occulter totalement.

Pour rappel, en 2009, lors de la « big » fusion, nous n'avions pas eu aucune information fiable sur la situation des comptes annuels 2008 (n-1), alors que 9 sociétés étaient concernées !

Aujourd'hui, après une nouvelle fusion des 5 sociétés régionales, présentée par TP comme une formalité : rebelote ! La direction s'arrange pour que les représentants du personnel n'aient pas une vision claire de l'évolution des comptes 2011. Mais quelles manips' a-t-elle donc à cacher ?

Alors bien sûr le 11 mars dernier, la nouvelle PDG, lors de la coûteuse « convention sociale », nous rappelle la nécessité pour tous les salariés de subir l'austérité afin que l'entreprise remonte la pente, et ce, sans nous apporter aucun élément tangible.

SUD a de nouveau exigé, lors du dernier CE, le respect des résolutions votées, pour une information complète et sans zones d'ombre.

Portefeuille clients en danger - Incertitudes sur le donneur d'ordre SFR -

Depuis le début de l'année, c'est SFR (près de 55% des activités de Teleperformance France) qui semble, dans le portefeuille clients, être le donneur d'ordre qui réduit le plus son chiffre d'affaire.

SFR veut faire des économies, mais le changement de la cartographie de ses activités cache mal les changements drastiques à venir en termes d'organisation du travail... et surtout d'emplois ! Nous avons déjà déploré la réduction des activités SFR, comme à Bordeaux en novembre 2012.

Depuis, nous avons vu l'arrêt des activités RD/VD à Lyon, puis c'est l'arrêt de l'activité DESIM au Mans ou de FCC Admin / offres et satisfaction à Belfort, Lyon et Toulouse en semaine 26, avant l'arrêt total d'ici à la fin de l'année des activités recouvrement à Montpellier.

SFR assurerait des activités pour l'année pour Belfort, Lyon et Toulouse, sites « porteurs d'emplois » selon la direction mais qu'en est-il alors du Mans et de Villeneuve d'Ascq 2 ?

Les flux se réduisant de façon relativement importante, il est logique que nous puissions avoir quelques inquiétudes.

Il faudra aussi faire attention au devenir des contrats Orange mobile à Orléans ou Bouygues Telecom recouvrement, à Paris et Montpellier.

Teleperformance nous dit ne toujours pas être soigné de sa « dépendance » vis-à-vis des gros opérateurs, mais malheureusement, en cas de problème, ils arrivent bien vite à se mettre d'accord... et ce sont toujours les salariés qui trinquent !

Label social : Prospector de nouveaux clients sans perspectives pour les salarié-es.

La direction décide, à la fin de l'année dernière d'essayer de décrocher à nouveau le « label de responsabilité sociale ». Ce label, Teleperformance l'a perdu en 2008, après avoir dû candidater deux fois en 2007 avant de l'obtenir de justesse, et « sous conditions ».

S'ils retentent leur chance aujourd'hui, ce n'est pas pour décider de devenir « responsables » en matière sociale, cela seuls les tribunaux peuvent en juger ! La seule raison est que cette norme est nécessaire pour obtenir les contrats de certains « gros donneurs d'ordre » du secteur comme EDF ou GDF SUEZ, par exemple...

Afin de prospector de nouveaux clients et de compenser le recul des activités SFR, la direction répond à ces appels d'offre EDF et GDF SUEZ, mais TP est loin d'être le seul. On y retrouve la plus grande partie des sous-traitants du secteur des centres d'appel, dont les plus gros siègent au syndicat des patrons (SP2C), mais aussi au comité du label social !

Ce « Label Social », Teleperformance ne le mérite pas. Une fois de plus, il lui a été attribué pour une durée limitée et « sous conditions ».

Personne n'est dupe, Teleperformance a bien annoncé la couleur au comité : si ce Label ne lui est pas attribué, alors ça risquerait d'être encore pire pour les emplois en France !

Plus que jamais aujourd'hui, ce chantage semble être une composante à part entière du « dialogue social », alors pourquoi TP se priverait !

Depuis le début de l'année, la Direction rappelle en boucle au C.E que l'obtention des contrats EDF ou GDF SUEZ est majeure pour assurer le niveau de l'emploi à Teleperformance France, mais surtout pour maintenir le chiffre d'affaire de l'entreprise. Ce qu'ils appellent « tenir le CAP vers 2015 » !

Les sites qui sont pressentis pour recevoir ces activités sont Le Mans, Villeneuve d'Ascq, Bordeaux, voire Niort, mais il y a plusieurs « lots » et on peut douter que EDF ou GDF-SUEZ confient toutes ces prestations au même sous-traitant.

Des réponses sont attendues grand maximum pour juin, la Direction saura alors si il y a de quoi tenir le « Cap » vers 2015, ou s'il faudra à nouveau faire payer les salariés. Vu le peu d'informations claires délivrées au C.E sur d'autres « pistes commerciales », cette incertitude entretenue n'augure rien de bon. ... A suivre !

Les élu-es titulaires SUD au Comité d'Entreprise Teleperformance France :

Patrycja BOGARD (Le Mans),

Aintissar CHOUDER (V/Ascq 2),

Béatrice GUILLEMIN (Bordeaux),

Didier THIEBAULD (Reims).

Les élu-es suppléant-es : Séverine MICHALET (Lyon), Saïd BOUAMRIRENE (Toulouse),

André NAU (Niort),

Hafida FARES (Belfort).

Représentants Syndicaux SUD au C.E : Issam BAOUAFI et Joël MANCERON : 06 84 93 63 69